

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU  
WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI ULANG  
JASA KA KOMUTER JURUSAN  
SURABAYA-SIDOARJO

USULAN PENELITIAN

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Jawa Timur Untuk menyusun Skripsi S-1  
Jurusan Manajemen



Oleh:

Dwi Mauludin  
0612315024 / FE /EM

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN'  
JAWA TIMUR  
2011

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU  
WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI ULANG  
JASA KA KOMUTER JURUSAN  
SURABAYA-SIDOARJO

Yang Diajukan Oleh

Dwi Mauludin  
0612315024 / FE /EM

Telah disetujui untuk diseminarkan oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Suhartuti, MM

Tanggal: .....

Mengetahui  
Ketua Jurusan Progam Studi Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar,MM  
NIP. 19650907199103101

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU  
WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI ULANG  
JASA KA KOMUTER JURUSAN  
SURABAYA-SIDOARJO

SKRIPSI



Oleh:

Dwi Mauludin  
0612315024 / FE /EM

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN'  
JAWA TIMUR  
2011

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU  
WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI ULANG  
JASA KA KOMUTER JURUSAN  
SURABAYA-SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen



Oleh:

Dwi Mauludin  
0612315024 / FE /EM

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL 'VETERAN'  
JAWA TIMUR  
2011

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU  
WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT ULANG JASA  
KA KOMUTER JURUSAN SURABAYA-SIDOARJO

Yang diajukan

Dwi Mauludin  
0612315024 / FE /EM

Telah diseminarkan dan disetujui untuk menyusun skripsi oleh

Pembimbing Utama

Drs. Ec. Suhartuti, MM

Tanggal: .....

Mengetahui  
Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi

Dr.Muhajir Anwar.MM  
NIP. 19650907199103101

# SKRIPSI

## PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT ULANG JASA KA KOMUTER JURUSAN SURABAYA-SIDOARJO

Yang diajukan

Dwi Mauludin  
0612315024 / FE /EM

Disetujui untuk Ujian Lisan oleh

Pembimbing Utama

Dra.Ec.Nuruni Ika,MM

Tanggal : .....

Mengetahui  
Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Drs. Ec. H. R. A. Suwaedi, MS  
NIP.196003301986031003

SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU  
WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT ULANG JASA  
KA KOMUTER JURUSAN SURABAYA-SIDOARJO

Disusun oleh:

Dwi Mauludin  
0612315024 / FE /EM

Telah Dipertahankan Dihadapan  
Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur  
pada tanggal 09 Desember 2011.

Pembimbing  
Pembimbing Utama

Tim Penguji  
Ketua

Dra. Ec. Suhartuti, MM

Dra.Ec.Hj.Malicha  
Sekretaris

Dra.Ec.Suhartuti, MM  
Anggota

Drs.Ec.Supriyono,MM

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”  
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanudin Nur. SE,MM.  
NIP. 030 202 389

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Pengertian Pemasaran .....	11
2.2.2 Komuter .....	12
2.2.2.1. Pengertian Komuter .....	12
2.2.2.2. Keunggulan dan Kelemahan Kereta Komuter .....	13
2.2.2.3. Karakteristik Pengguna Kereta Komuter.....	14
2.3 Kepuasan Konsumen.....	15
2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	15
2.3.1.1. Dimensi Kepuasan Konsumen.....	16
2.4. Word of Mouth.....	17
2.4.1. Pengertian Word of Mouth.....	17
2.5. Minat Beli Ulang .....	21
2.5.1. Pengertian Minat Ulang Beli .....	21
2.6. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.	23



2.6.1. Pengaruh Word Of Mouth Terhadap Minat Ulang.....	24
2.7. Kerangka Konseptual.....	25
2.8. Hipotesis.....	25

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.1.1. Pengukuran Variabel.....	28
3.2 Teknik Penentuan Sampel .....	28
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	29
3.3.1. Jenis data .....	29
3.3.2. Sumber Data .....	29
3.3.3. Pengumpulan data.....	29
3.4 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	30
3.4.1 Teknik Analisis .....	30
3.4.2. Outliers.....	31
3.4.3. Evaluasi atas Outlier .....	32
3.4.4. Uji Validitas.....	32
3.4.5. Uji Reliabilitas.....	33
3.4.6. Uji Normalitas .....	34
3.4.7. Multicollinearity dan Singularity .....	34
3.4.8. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal .....	35
3.4.9. Pengujian model dengan Two-Step Approach.....	35
3.4.10. Evaluasi Model .....	36

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian .....	40
4.1.1 Gambaran Perusahaan .....	40
4.1.2. Visi dan Misi PT.KAI DAOP VIII Surabaya .....	41
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	42
4.2.1. Analisis Karakteristik Responden.....	42
4.2.1.1. Deskripsi Attribute Related Service .....	44
4.2.1.2. Deskripsi Attributes related to purchase.....	45

4.2.1.3. Deskripsi Word Of Mouth.....	46
4.2.1.4. Deskripsi Minat Beli Ulang Jasa.....	48
4.3. Analisis data .....	49
4.3.1. Uji Outlier.....	49
4.3.2. Uji Reliabilitas .....	50
4.3.3. Uji Validitas .....	51
4.3.4. Uji Construct Reliability dan Variance Extracted .....	52
4.3.5. Uji Normalitas.....	53
4.3.6. Analisis Model SEM.....	54
4.4. Pembahasan .....	57
4.4.1. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Jasa.....	57
4.4.2. Pengaruh Word Of Mouth (WOM) Terhadap Minat Beli Ulang Jasa .....	58
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan .....	69
5.2. Saran .....	69
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Komplain Penumpang KA-Komuter Surabaya-Sidoarjo ..	5
Tabel 3.1. Goodness Of Fit Index .....	40
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3. Pernyataan Mengenai Attribute Related Service .....	44
Tabel 4.4. Pernyataan Mengenai Attributes related to purchase.....	45
Tabel 4.5 Pernyataan Mengenai Word Of Mouth .....	46
Tabel 4.6. Pernyataan Mengenai Minat Beli ulang.....	48
Tabel 4.7. Hasil Uji Outlier .....	50
Tabel 4.8. Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4.9. Uji Validitas .....	52
Tabel 4.10. Perhitungan Construct Reliability Dan Variance Extracted .....	53
Tabel 4.11. Uji Normalitas .....	54
Tabel 4.12. Evaluasi Kriteria Goodness Of Fit Indices :Model One Step Approach .....	55
Tabel 4.13. Uji Kausalitas .....	56
Tabel 4.10. Pengujian hipotesis.....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen ....	17
Gambar 3.1	Contoh Model Pengukuran Minat BeliUlang.....	30
Gambar 4.1.	Model Pengukuran & Struktural Kepuasan konsumen & WOM dan Minat Beli ulang One Step Approach-Base Model .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 3 : Hasil Uji Outlier

Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas, Reliabilitas dan Normalitas

Lampiran 5 : Hasil Uji Structural Equation Modelling

# PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN PERILAKU WORD OF MOUTH TERHADAP MINAT BELI ULANG JASA KA KOMUTER JURUSAN SURABAYA-SIDOARJO

Dwi Mauludin

## Abstrak

Banyak jenis alat transportasi umum yang ditawarkan antara lain bus, lyn, becak dan kereta api. Kereta api yang merupakan salah satu alat transportasi umum memberikan banyak kelebihan bila dibandingkan dengan moda transportasi darat lain. Kereta api memberikan keuntungan bagi para penumpangnya diantaranya kecepatan waktu perjalanan dan biaya yang relatif lebih murah terutama untuk jarak jauh. Selain itu ditinjau dari segi dampak lingkungan, kereta api yang menggunakan bahan bakar solar memberikan kontribusi polusi udara yang relatif lebih kecil dibandingkan dengan moda transportasi darat lain yang berbahan bakar bensin. Ada lagi satu kelebihan kereta api yaitu bisa mengurangi kemacetan di jalan karena kereta api mempunyai rel sendiri dengan lebar jalan yang relatif sempit dan kapasitas yang sangat besar (kapasitas kereta api Komuter: 800 penumpang, Sumben PT KAI. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui karakteristik pengguna KA Komuter Surabaya-Sidoarjo sehingga pemerintah sebagai pihak pengelola dapat memperoleh masukan yang berguna dan pengoperasian KA Komuter menjadi semakin efektif dan efisien.

Populasi dalam penelitian ini seluruh konsumen yang menggunakan jasa kereta api Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo. Sampel yang diambil adalah sebesar 120 responden. Data yang dipergunakan adalah data primer yaitu data yang berdasarkan kuisioner hasil jawaban responden. Sedangkan analisis yang dipergunakan adalah Structural Equation Modelling.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa :

- Faktor kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap Faktor minat beli ulang jasa, dapat diterima, dapat diterima. Hal ini dapat terjadi Hal ini berarti bahwa semakin puas seorang pelanggan, semakin banyak uang yang dibelanjakannya, atau dengan kata lain, ia akan melakukan repeat buying lebih sering sehingga perusahaan semakin diuntungkan.
- Faktor word of mouth (WOM) berpengaruh positif terhadap Faktor minat beli ulang jasa, dapat diterima. Hal ini terjadi karena pada dasarnya komunikasi dari mulut ke mulut ini sangat berkaitan dengan pengalaman penggunaan suatu jasa layanan seperti kereta api Komuter. Dalam pengalaman akan timbul rasa puas.

Keywords : Consumer Satisfaction, Word Of Mouth & Purchase Intention

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Ditengah dinamika kehidupan kota metropolis Surabaya yang padat dengan penduduk beserta variasi aktivitasnya permasalahan transportasi menjadi begitu penting. Setiap hari penduduk kota Surabaya memadati jalan-jalan kota dengan berbagai jenis kendaraan, baik roda dua maupun roda empat menuju ketempat tujuan antara lain kantor, pabrik rumah, sekolah, supermarket pasar tradisional, rumah sakit, restaurant dan lain-lain. Aktivitas ini berlangsung sepanjang hari baik pagi siang ataupun malam. Oleh karena itu transportasi merupakan salah satu kebutuhan vital bagi penduduk Surabaya. Semakin hari jumlah kendaraan pribadi semakin meningkat dengan lebar jalan yang relatif stagnan.

Roda perekonomian Bangsa Indonesia belakangan ini mulai memihak setelah terpuruk cukup lama, yang puncaknya terjadi pada tahun 1998, diikuti oleh semua itu banyaknya pelaku bisnis yang ikut serta melakukan roda perekonomian sehingga berdampak pada semakin banyaknya pelaku bisnis atau masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi. Sedangkan banyaknya orang yang memiliki mobilitas tinggi maka transportasi sangat penting untuk menunjang mobilitas tersebut. Seiring dengan perkembangan alat transportasi, masyarakat memiliki peluang lebih besar untuk memilih jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Kereta api adalah salah satu angkutan atau alat transportasi darat yang banyak

menjadi pilihan masyarakat, khususnya para pengguna jasa transportasi yang membawa atau mengangkut barang dalam jumlah banyak ke antar daerah atau propinsi karena jasa transportasi kereta api memiliki kemampuan untuk mengangkut penumpang dan atau barang dalam jumlah besar, nyaman, mempunyai tingkat pencemaran yang rendah, lebih efisien dibandingkan dengan alat transportasi darat lainnya. Retnowati, (2007).

Banyak jenis alat transportasi umum yang ditawarkan antara lain bus, lyn, becak dan kereta api. Kereta api yang merupakan salah satu alat transportasi umum memberikan banyak kelebihan bila dibandingkan dengan moda transportasi darat lain. Kereta api memberikan keuntungan bagi para penumpangnya diantaranya kecepatan waktu perjalanan dan biaya yang relatif lebih murah terutama untuk jarak jauh. Selain itu ditinjau dari segi dampak lingkungan, kereta api yang pergunakan bahan bakar solar memberikan kontribusi polusi udara yang relatif lebih kecil dibandingkan dengan moda transportasi darat lain yang berbahan bakar bensin. Dari kelebihan yang ditawarkan ternyata kereta api belum menjadi pilihan utama masyarakat dalam melakukan perjalanan.

Dari hasil survey tentang pemilihan moda lalu-lintas angkutan jalan pada koridor Surabaya-Sidoarjo terbukti bahwa jumlah pengguna sepeda motor merupakan penggunaan moda angkutan yang dominan yaitu 55,19% dari total penggunaan jalan konsep Kereta Api Komuter di Surabaya dilatar belakangi dengan adanya keinginan untuk mengatasi kemacetan di kota Surabaya. Pengadaan angkutan massal semacam ini memang sangat mendesak bagi kota



besar seperti Surabaya, mengakibatkan kepadatan lalu-lintas yang semakin tinggi, terutama di jam-jam sibuk.

Untuk tahap awal sebagai proyek-proyek KA Komuter untuk jurusan Surabaya-Sidoarjo yang dimulai dari stasiun Semut sampai Stasiun Sidoarjo pulang-pergi. Dengan adanya Kereta api ini diharapkan bisa menumbuhkan minat masyarakat untuk menggunakan kereta api sebagai pilihan utamanya, menurut pihak Dinas Perhubungan pada kenyatannya dalam pengoperasian KA Komuter ini terdapat fenomena permintaan yang menunjukkan pola permintaan yang rendah pada hari-hari sibuk (contoh pada hari minggu bulan Maret, rata-rata penumpang di hari Senin-Jumat berkisar 1458 penumpang; (contoh pada minggu pertama bulan Maret rata-rata penumpang sekitar 2977 orang, PT KAI Daop 8 Surabaya). Jika hal ini berlangsung terus-menerus maka dikhawatirkan dengan adanya KA Komuter ini tidak tercapai tujuan yang di harapkan sehingga investasi yang telah dilakukan kurang bermanfaat.

Untuk mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal maka perusahaan harus memperhatikan produk barang atau jasa yang dihasilkannya, dan menyadari pentingnya kualitas layanan pada konsumen meskipun hal ini tidak mudah diimplementasikan oleh perusahaan. Perusahaan lebih mudah memberikan kepuasan kepada konsumennya jika mampu memahami perilaku konsumen. Sebelum perusahaan menganalisis perilaku konsumen, perlu dipikirkan tentang siapa konsumennya, apa yang menjadi kebutuhan konsumen, kapan, dan bagaimana konsumen itu membeli.

Permasalahan yang ada saat ini produk kereta api Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo mulai mengalami penurunan jumlah penumpang, tidak seperti ketika pertama kali diluncurkan. Penurunan kualitas layanan kereta api Komuter juga banyak dikeluhkan oleh para penumpang, hal ini dapat dilihat dari waktu tempuh yang tidak lagi tepat, berbagai fasilitas di dalam kereta yang tersedia juga kurang memadai seperti : tingkat keselamatan, sarana untuk membuat penumpang merasa betah dan nyaman. Lebih ironis lagi, penumpang sekelas Argo ternyata mengeluhkan kondisi kamar kecil yang tidak ada. (Kontak, 031XXW Feb-2002). Kenyataan tersebut menunjukkan kualitas layanan jasa transportasi kereta api sudah mulai menurun, tidak seperti awal-awal diluncurkannya yang betul-betul memanjakan konsumen dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia. Berikut data jumlah penumpang KA Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo.

Tabel 1. Data Jumlah Penumpang KA Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo

Tahun	Jumlah Penumpang
2008	20.899
2009	15.765
2010	12.255

Sumber: KA DAOP VIII Surabaya, 2010. (Kompas.com.19/12/11)

Berikut ada penuturan konsumen yang dikutip dari internet Menurut Sri Winarto, “Manajer Humas DAOP 8 PT KAI Surabaya, turunnya minat masyarakat menggunakan KA Komuter, ialah lambatnya dalam berakselerasi, sehingga pelayanan jarak antar shelter tidak kurang dari 1,6Km serta sistem keamanan dan kebersihan yang dirasa masih kurang”. Komuter Surabaya-Sidoarjo (Susi), misalnya, kondisinya memprihatinkan. Saat dioperasikan 9 Februari 2004, gerbong KA bekas yang telah dipermak ini masih sedap dipandang mata. Tapi, sekarang cat mulai pudar dan tak nyaman dilihat. Mulai kelihatan karat dan

teyeng-nya. Sejumlah sarana-prasarana dalam kereta, termasuk bangku juga mulai rusak. Munarah, penumpang asal Porong Sidoarjo mengataku risih kondisi KA Komuter sekarang. Tapi karena harga tiketnya murah, dia memilih mengesampingkan rasa kurang nyaman. “Mau bagaimana lagi, wong kalau naik angkot atau bus kota ongkosnya lebih mahal,” ujarnya kepada Surya, Kamis (19/2) disela-sela menunggu KA Komuter di Stasiun Gubeng bersama dua anaknya. Munarah mengaku habis mengunjungi saudaranya yang tinggal di Gubeng Masjid. Dengan naik komuter dia hanya perlu merogoh kocek Rp 2.000 sekali jalan, sementara kalau naik angkot atau bus kota biayanya membengkak hingga Rp 8.000. “Kan bisa ngirit,” jelasnya diamini Heru, warga Gedangan Sidoarjo. Tetapi sebagai pengguna komuter, Munarah dan Heru berharap pemerintah memperbaiki gerbong dan sarana prasarana yang ada. “Kalau segala sesuatunya bagus bisa menarik minat orang untuk naik,” tegas keduanya.

Salah satu strategi pemasaran yang selalu menjadi fenomena yang menarik untuk dibicarakan adalah Word of mouth atau biasa disebut dengan promosi dari mulut ke mulut. Beberapa pemasar mempunyai pandangan skeptis dan memandang rendah promosi semacam ini, karena seringkali promosi ini membutuhkan opinion leaders yang sulit ditemui.

Menurut Kartajaya (2006), promosi paling efektif justru melalui word of mouth atau gethok tular. Pelanggan yang terpuaskan akan menjadi juru bicara produk Anda secara lebih efektif dan meyakinkan ketimbang iklan jenis apapun. Kepuasan semacam itu mustahil terjadi tanpa servis yang prima. Menurut Ghazali (2006), tidak hanya penonton Indonesia yang menghindari iklan televisi, namun

berdasarkan riset yang dilakukan terhadap pemirsa televisi di Amerika Serikat, terungkap bahwa responden yang selalu menghindari tayangan iklan komersial tercatat berjumlah 44 % (Intel International Chicago dalam Marketing News, 2006).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut perlu diupayakan suatu angkutan yang dapat memindahkan penumpang dalam jumlah banyak dan dalam waktu bersamaan atau yang sering disebut sebagai angkutan umum masal (mass rapid transit). Yang menjadi fokus penelitian ini adalah angkutan umum masal berupa Kereta Api (KA) Komuter. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui karakteristik pengguna KA Komuter Surabaya-Sidoarjo sehingga pemerintah sebagai pihak pengelola dapat memperoleh masukan yang berguna dan pengoperasian KA Komuter menjadi semakin efektif dan efisien. Berikut adalah data komplain penumpang kereta api Komuter Surabaya Sidoarjo tahun 2009-2010.

Tabel 1.1 Data Komplain Penumpang KA-Komuter Surabaya-Sidoarjo

Jenis Komplain	Keterangan
Kurang Bersih	58
Keamanan kurang	67
Tidak ada Toilet	40
Jadwal Keberangkatan Agak Molor	49
Jumlah	214

Sumber: KA.Daop 8 Surabaya(suara konsumen),2011.

Berdasarkan data di atas bahwa komplain penumpang jasa kereta api Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo banyak mengeluh terhadap fasilitas yang ada pada kereta api Komuter, yang paling banyak dikeluhkan konsumen adalah mengenai tingkat keamanan dan kebersihan, sebab menurut penuturan konsumen bahwa keamanan yang ada di kereta api masih sangat kurang, tidak ada

penjagaan, pintu masih terbuka tidak tertutup dengan otomatis, ditambah lagi dengan kebersihan yang kurang. Kurangnya kesadaran penumpang juga berperan juga, ketika mereka naik kereta api tersebut juga tidak memperhatikan barang bawaannya, sehingga menambah kurang nyaman dalam menggunakan jasa kereta api tersebut. Hal-hal seperti inilah yang harus menjadi perhatian PT.kereta Api komuter dalam meningkatkan jasa layanannya sehingga konsumen merasa nyaman dalam menggunakan kembali jasa kereta ai tersebut.

Kepuasan konsumen, dengan ‘level of satisfaction’ yang berbeda akan memberikan pengaruh yang berbeda pada perilaku word-of-mouth. Penelitian yang dilakukan Anderson (1998) menyimpulkan bahwa konsumen yang sangat puas atas jasa yang mereka konsumsi akan melakukan WOM positif lebih tinggi dari mereka yang puas, dan sebaliknya konsumen yang tidak puas akan melakukan WOM negatif yang lebih tinggi lagi.

Oleh Karena itu dalam penelitian ini diangkatlah judul “Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Perilaku Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang Jasa KA Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap minat beli ulang Jasa KA Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo?
- b. Apakah perilaku word of mouth berpengaruh terhadap minat beli ulang Jasa KA Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah

- a. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap minat beli ulang Jasa KA Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo
- b. Untuk menganalisis pengaruh perilaku word of mouth terhadap minat beli ulang Jasa KA Komuter Jurusan Surabaya-Sidoarjo

### 1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dipergunakan bagi peneliti yang akan datang sebagai bahan acuan atau pertimbangan dalam penelitiannya agar dapat lebih baik dari penelitian yang sudah ada sebelumnya.

#### 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan yang di hadapi.

#### 3. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat menambah referensi perbendaharaan buku dari penelitian yang ada di perpustakaan dan juga dijadikan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya.